

**BÁO CÁO**  
**Đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức**  
**đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022**

Kính gửi: Ủy ban nhân dân tỉnh.

Căn cứ Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030; Kế hoạch Cải cách hành chính giai đoạn 2021 - 2025, định hướng đến năm 2030 của tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định 1963/QĐ-UBND ngày 10/8/2021 của UBND tỉnh ban hành Quy định về đánh giá, xếp loại công tác CCHC của các sở, ban, ngành cấp tỉnh và UBND các huyện, thị xã, thành phố. Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh kết quả đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022 như sau:

**PHẦN MỘT**

**TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC NĂM 2022**

**I. TỔNG QUAN VỀ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**1. Mục đích**

Đo lường sự hài lòng nhằm đánh giá khách quan chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của CQ HCNN. Thông qua đó, các CQ HCNN nắm bắt được yêu cầu, mong muốn của người dân, tổ chức để có những biện pháp cải thiện chất lượng phục vụ và cung ứng dịch vụ nhằm nâng cao sự hài lòng và lợi ích của người dân, tổ chức.

**2. Nội dung đo lường sự hài lòng:**

Nội dung đo lường là các nhận định, đánh giá, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức (NDTC) đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của CQ HCNN. Các tiêu chí đánh giá về tổ chức cung ứng dịch vụ của CQHCNN, mức độ hài lòng và sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc

cung ứng dịch vụ của CQHCCNN gồm:

a) Tiêu chí đánh giá của người dân, tổ chức về việc tổ chức cung ứng dịch vụ của CQHCCNN:

- Kênh thông tin để biết về cơ quan trực tiếp giải quyết TTHC cho người dân, tổ chức
- Kênh thông tin để biết về TTHC;
- Số lần đi lại đến cơ quan để giải quyết TTHC;
- Việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu;
- Việc công chức gợi ý nộp tiền ngoài phí/ lệ phí;
- Việc cơ quan giải quyết công việc đúng hẹn;
- Việc cơ quan thông báo trễ hẹn;
- Việc cơ quan xin lỗi vì trễ hẹn;
- Sự phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ hành chính công.

b) Tiêu chí đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức: thực hiện với 5 yếu tố cơ bản của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công, gồm: (1) Tiếp cận dịch vụ hành chính công của CQ HCNN; (2) thủ tục hành chính (TTHC); (3) công chức trực tiếp giải quyết TTHC; (4) kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công; (5) việc tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh, kiến nghị. Cụ thể là:

- Về tiếp cận dịch vụ:
  - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy;
  - + Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức;
  - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ;
  - + Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.
- Về TTHC:
  - + Quy định TTHC được niêm yết công khai dễ thấy;
  - + Quy định TTHC được niêm yết công khai đầy đủ;
  - + Thành phần hồ sơ được yêu cầu nộp là đúng quy định
  - + Mức phí/ lệ phí được yêu cầu nộp là đúng quy định;
  - + Thời hạn giải quyết (tính từ ngày hồ sơ được tiếp nhận đến ngày nhận kết quả) là đúng quy định.

- Về công chức trực tiếp giải quyết TTHC:

- + Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự;
- + Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến;
- + Công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu;
- + Công chức giải quyết TTHC theo đúng quy định.

- Về kết quả giải quyết TTHC:

- + Kết quả phù hợp với quy định;
- + Kết quả có thông tin đầy đủ;
- + Kết quả có thông tin chính xác;
- + Kết quả đảm bảo tính công bằng.

- Về tiếp nhận, giải quyết góp ý, phản ánh kiến nghị:

- + Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh kiến nghị của người dân, tổ chức;
- + Người dân, tổ chức dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị;
- + Cơ quan tiếp nhận xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức;
- + Cơ quan có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị.

(Các tiêu chí đo lường mức độ hài lòng về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị chỉ áp dụng trong trường hợp người dân, tổ chức đã thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc cung ứng dịch vụ).

c) Tiêu chí đo lường sự mong đợi của người dân, tổ chức:

Mỗi người dân, tổ chức được đề nghị đưa ra 03 nội dung mong đợi nhất đối với CQHCCNN trong việc ưu tiên cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, thông qua lựa chọn từ các nội dung sau:

- Mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và TTHC cần giải quyết.
- Cải thiện hệ thống cơ sở vật chất, trang thiết bị phục vụ người dân tại nơi làm TTHC.
- Tiếp tục đơn giản hóa TTHC.
- Tăng tính công khai, minh bạch trong thực hiện TTHC.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC.
- Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân.
- Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.
- Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC.
- Giảm phí/lệ phí.
- Tiếp nhận, giải quyết tốt các phản ánh, kiến nghị của người dân.

### **3. Phương pháp thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng:**

Áp dụng phương pháp điều tra XHH thông qua Phiếu điều tra để thu thập thông tin đo lường, xác định Chỉ số hài lòng (sau đây gọi là SIPAS – chữ viết tắt của tiếng Anh: Satisfaction Index of Public Administrative Services)

#### *a) Đối tượng và phạm vi Điều tra XHH*

- Đối tượng Điều tra XHH là người dân, người đại diện tổ chức đã trực tiếp giao dịch các dịch vụ hành chính công tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công tỉnh hoặc tại Trung tâm Hành chính công cấp huyện và đã nhận kết quả giao dịch của các dịch vụ hành chính công đó trong khoảng thời gian tính từ ngày 01/8/2021 đến ngày 31/7/2022.

- Phạm vi: Xác định Chỉ số hài lòng được thực hiện đối với dịch vụ hành chính công tại 16 sở, ban, ngành cấp tỉnh (05 cơ quan, đơn vị không thực hiện điều tra xã hội học là Văn phòng UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh, Ban Dân tộc, Sở Ngoại Vụ và Sở Thông tin và Truyền thông) và 9 UBND huyện, thị xã, thành phố thông qua phương pháp chọn mẫu điều tra XHH. Số lượng đối tượng Điều tra XHH đối với mỗi dịch vụ hành chính công như đã phân bổ trong Bảng 1 và Bảng 2 tại Khoản 2, Mục I này.

#### *b) Chọn mẫu điều tra XHH*

Mẫu điều tra xã hội học được xác định theo phương pháp chọn mẫu ngẫu nhiên đơn giản; được thực hiện theo các bước sau đây:

Bước 1: Lập danh sách tổng thể người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ hành chính công trong năm 2022 (từ ngày 01/8/2021 – 31/07/2022) của từng cơ quan, đơn vị trên cơ sở dữ liệu của các cơ quan, đơn vị cung cấp được sắp xếp theo trình tự thời gian giao dịch.

Những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch nhưng chưa nhận kết quả; những người dân, người đại diện tổ chức đã giao dịch qua dịch vụ bưu chính công ích không thuộc đối tượng Điều tra XHH.

Bước 2: Chọn ngẫu nhiên người dân, tổ chức để điều tra XHH từ danh sách người dân, tổ chức đã sử dụng dịch vụ công được lập ở Bước 1.

Lập danh sách điều tra XHH trong danh sách tổng thể với số lượng bằng 200% cỡ mẫu đã phân bổ đối với mỗi dịch vụ của mỗi cơ quan, đơn vị.

Bước 3: Tổng hợp danh sách điều tra XHH đối với từng dịch vụ của mỗi cơ quan, đơn vị

#### **4. Phương thức điều tra xã hội học**

Điều tra XHH đo lường sự hài lòng được thực hiện thông qua phát phiếu điều tra XHH trực tiếp đến người dân, tổ chức để trả lời phiếu.

- Phiếu điều tra XHH (tại Phụ lục 2 kèm theo) gồm các câu hỏi có sẵn phương án trả lời để người dân, tổ chức lựa chọn. Câu hỏi của Phiếu điều tra XHH thể hiện nội dung của các tiêu chí đo lường sự hài lòng; đồng thời phản ánh quá trình, kết quả cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ công của CQ HCNN.

- Phiếu điều tra xã hội học có bố cục và nội dung như sau:

+ Phần thông tin chung, gồm: Mục đích của điều tra XHH đo lường sự hài lòng; hướng dẫn cách trả lời các câu hỏi; thông tin cá nhân của người dân/ tổ chức.

+ Phần câu hỏi, gồm: Các câu hỏi về quá trình giao dịch và kết quả cung ứng dịch vụ hành chính công của CQ HCNN; các câu hỏi về mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của CQ HCNN; câu hỏi về sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với việc cung ứng dịch vụ hành chính công của CQ HCNN.

## **II. TÌNH HÌNH TRIỂN KHAI ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG**

Thực hiện Kế hoạch số 450/KH-SNV ngày 05/5/2022 về đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2022, Sở Nội vụ đã ban hành Công văn số 823/SNV-CCHC ngày 18/7/2022 về việc cung cấp danh sách điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính năm 2022 và Công văn số 1049/SNV-CCHC ngày 07/9/2022 gửi Bưu điện tỉnh thực hiện triển khai điều tra xã hội học đo lường sự hài lòng của dân, tổ chức năm 2022. Với sự chủ động của Bưu điện tỉnh, Sở Nội vụ đã tiến hành điều tra khảo sát 844/845 (đạt 99,9%) người dân, người đại diện tổ chức đã thực hiện giao dịch TTHC tại CQ HCNN các cấp trong năm 2021 của 16 sở, ban, ngành cấp tỉnh (cơ quan cấp tỉnh) và 09 UBND các huyện, thị xã, thành phố (cấp huyện).

### **1. Chọn mẫu điều tra XHH**

a) Mẫu Điều tra XHH

Việc chọn mẫu được thực hiện theo quy trình: (1) Chọn các cơ quan hành chính cấp tỉnh và UBND cấp huyện; (2) chọn các dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của mỗi cơ quan; (3) chọn người dân, tổ chức đã thực hiện nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết hồ sơ của mỗi dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ làm đối tượng điều tra. Tiêu chí, số lượng cơ quan, dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ và đối tượng điều tra được chọn cụ thể như sau:

- *Cấp tỉnh*: Chọn thống nhất 16 cơ quan cấp tỉnh, gồm: Ban quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh và các Sở: Công Thương; Giáo dục và Đào tạo, Giao thông Vận tải, Kế hoạch và Đầu tư, Khoa học và Công nghệ, Lao động, Thương binh và Xã hội, Nội vụ, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tài chính, Tài nguyên và Môi trường, Tư pháp, Văn hóa và Thể thao, Xây dựng, Y tế và Du lịch; Đối với mỗi cơ quan cấp tỉnh chọn 02 dịch vụ hành chính công cơ bản (sau đây gọi tắt là “dịch vụ”) và phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ (Bảng 01) như sau:

**Bảng 01: Phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ của các cơ quan, đơn vị cấp tỉnh**

TT	Đơn vị	Dịch vụ	Cỡ mẫu	Ghi chú
1	Sở Công Thương	Lưu thông hàng hóa	15 phiếu	
		An toàn thực phẩm	10 phiếu	
2	Sở Giáo dục và Đào tạo	Giáo dục - Đào tạo	15 phiếu	
		Hệ thống văn bằng, chứng chỉ	10 phiếu	
3	Sở Giao thông vận tải	Đường bộ	15 phiếu	
		Đường thủy nội địa	10 phiếu	
4	Sở Kế hoạch và Đầu tư	Thành lập và hoạt động doanh nghiệp	15 phiếu	
		Đầu tư tại Việt Nam	10 phiếu	
5	Sở Khoa học và Công nghệ	An toàn, bức xạ và hạt nhân	17 phiếu	
		Hoạt động khoa học và công nghệ/ Tiêu chuẩn đo lường chất lượng	08 phiếu	
6	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	Người có công	15 phiếu	
		Việc làm	10 phiếu	
7	Sở Nội vụ	Thi đua - khen thưởng	15 phiếu	
		Hội, tổ chức phi chính phủ	10 phiếu	
8	Sở Nông nghiệp và phát triển nông thôn	Quản lý chất lượng nông lâm thủy sản	15 phiếu	
		Thú y và bảo vệ thực vật	10 phiếu	
9	Sở Tài chính	Tài chính ngân sách - đầu tư	15 phiếu	
		Quản lý tài sản công	10 phiếu	

10	Sở Tài nguyên và Môi trường	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	15 phiếu	
		Môi trường	10 phiếu	
11	Sở Tư pháp	Lý lịch tư pháp	15 phiếu	
		Luật sư và trợ giúp pháp lý	10 phiếu	
12	Sở Văn hóa và Thể thao	Văn hóa cơ sở	15 phiếu	
		Nghệ thuật biểu diễn	10 phiếu	
13	Sở Xây dựng	Hoạt động xây dựng	15 phiếu	
		Quản lý chất lượng công trình xây dựng	10 phiếu	
14	Sở Y tế	Vệ sinh an toàn thực phẩm và dinh dưỡng	20 phiếu	
15	Sở Du lịch	Lữ hành	15 phiếu	
		Dịch vụ du lịch - khách sạn	10 phiếu	
16	Ban quản lý các Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh	Đầu tư, Hoạt động xây dựng	15 phiếu	
		Lao động, Đầu tư XDCB, Môi trường	10 phiếu	

- *Cấp huyện:* Chọn tất cả 09 UBND cấp huyện trên địa bàn tỉnh; đối với mỗi huyện, chọn thống nhất 04 dịch vụ để Điều tra XHH và phân bổ cỡ mẫu Điều tra XHH đối với mỗi dịch vụ (Bảng 02) như sau:

**Bảng 02: Phân bổ cỡ mẫu đối với từng dịch vụ của UBND cấp huyện**

<b>T</b>	<b>Đơn vị</b>	<b>Dịch vụ</b>	<b>Cỡ mẫu</b>	<b>Ghi chú</b>
	Các huyện, thị xã, thành phố	Cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	20 phiếu	
		Cấp giấy phép kinh doanh	10 phiếu	
		Giao dịch bảo đảm	10 phiếu	
		Hoạt động xây dựng	10 phiếu	

**b) Cỡ mẫu Điều tra XHH**

Điều tra XHH năm 2020 là 845 người dân, người đại diện cho tổ chức (trong đó: Cấp tỉnh 395 phiếu; cấp huyện 450 phiếu). Phân bổ cỡ mẫu điều tra cho từng dịch vụ/lĩnh vực dịch vụ của các cơ quan hành chính đã chọn tại mỗi cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện theo nguyên tắc dựa trên lượng giao dịch của dịch vụ/lĩnh vực.

## **2. Triển khai Điều tra XHH**

### a) Lựa chọn, hướng dẫn điều tra viên

Điều tra viên là các viên chức, nhân viên của Bưu điện tỉnh và Bưu điện huyện, xã tại các huyện được chọn. Điều tra viên do Bưu điện tỉnh lựa chọn và được hướng dẫn về nội dung, phương pháp phát phiếu, thu thập thông tin Điều tra XHH.

Mỗi điều tra viên đều được cung cấp danh sách mẫu điều tra, phiếu điều tra (do Sở Nội vụ phát hành) và các văn bản quy định, tài liệu hướng dẫn thực hiện Điều tra XHH năm 2022.

### b) Triển khai Điều tra XHH

Việc phát, thu phiếu Điều tra XHH 2022 do điều tra viên thực hiện. Điều tra viên phát phiếu điều tra đến từng cá nhân người dân, người đại diện tổ chức có tên trong danh sách mẫu điều tra chính thức; giải thích phiếu điều tra; đề đối tượng điều tra tự trả lời; thu phiếu điều tra. Trong trường hợp không thể phát phiếu cho đối tượng điều tra có tên trong danh sách chọn (do đối tượng không còn sống tại địa phương; từ chối trả lời phiếu...), điều tra viên tiến hành phát phiếu cho đối tượng khác còn lại có trong danh sách. Điều tra viên thực hiện phát phiếu theo nguyên tắc đúng đối tượng trong danh sách mẫu; không gợi ý nội dung trả lời; không trả lời thay.

### c) Giao nộp phiếu điều tra

Kết quả thu phiếu của điều tra viên được gửi về Bưu điện tỉnh để phân loại, sắp xếp và giao nộp về Sở Nội vụ. Các cơ quan của chính quyền địa phương không tham gia quá trình phát phiếu điều tra.

## **4. Kiểm tra, giám sát và phúc tra kết quả Điều tra XHH**

### a) Kiểm tra, giám sát điều tra XHH

Sở Nội vụ chủ trì, phối hợp với Bưu điện tỉnh kiểm tra, giám sát quá trình phát, thu phiếu Điều tra XHH và phúc tra kết quả phát, thu phiếu.

### b) Phúc tra kết quả điều tra XHH

Việc phúc tra kết quả Điều tra XHH 2022 được thực hiện tại các đơn vị, địa phương do Sở Nội vụ thực hiện. Sở Nội vụ sẽ phúc tra tối thiểu 20% số phiếu của các đơn vị, địa phương, theo phương thức gọi điện thoại cho đối tượng điều tra để khẳng định việc tham gia trả lời phiếu của đối tượng đó. Phúc tra điều tra XHH 2022 không tiến hành thực hiện phát phiếu lại hay phỏng vấn lại đối với đối tượng đã tham gia trả lời phiếu.

## **5. Kết quả lượng phiếu thu về**

Tổng số phiếu thu về là 844/845 phiếu; số phiếu thu về hợp lệ là 844 phiếu, đạt 99,9% số phiếu phát ra.



## PHẦN HAI

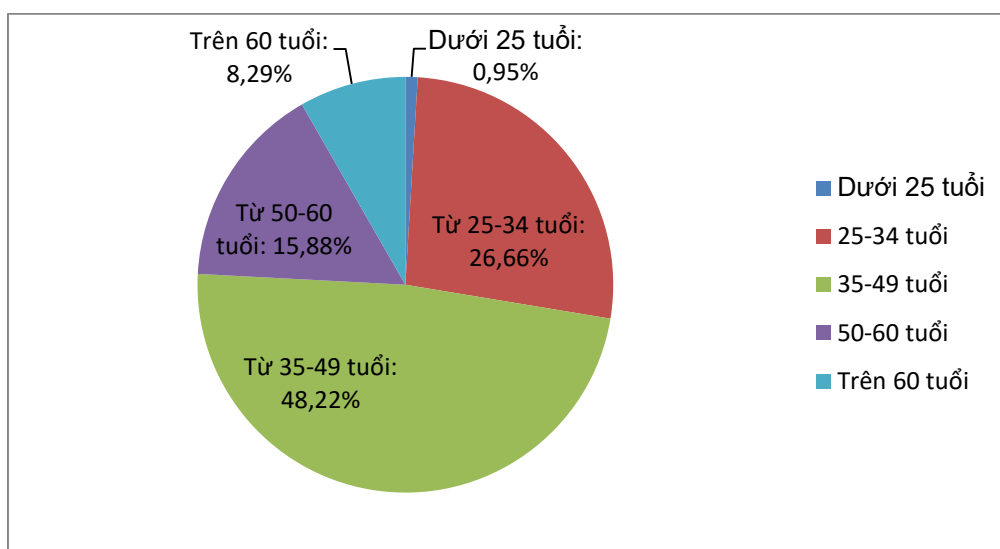
### KẾT QUẢ ĐO LƯỜNG SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN CHÍNH QUYỀN NĂM 2020

#### I. PHÂN TÍCH THÔNG TIN NGƯỜI TRẢ LỜI

Kết quả từ 844 phiếu thu về hợp lệ cho thấy thành phần đối tượng trả lời phiếu điều tra XHH năm 2022, như sau:

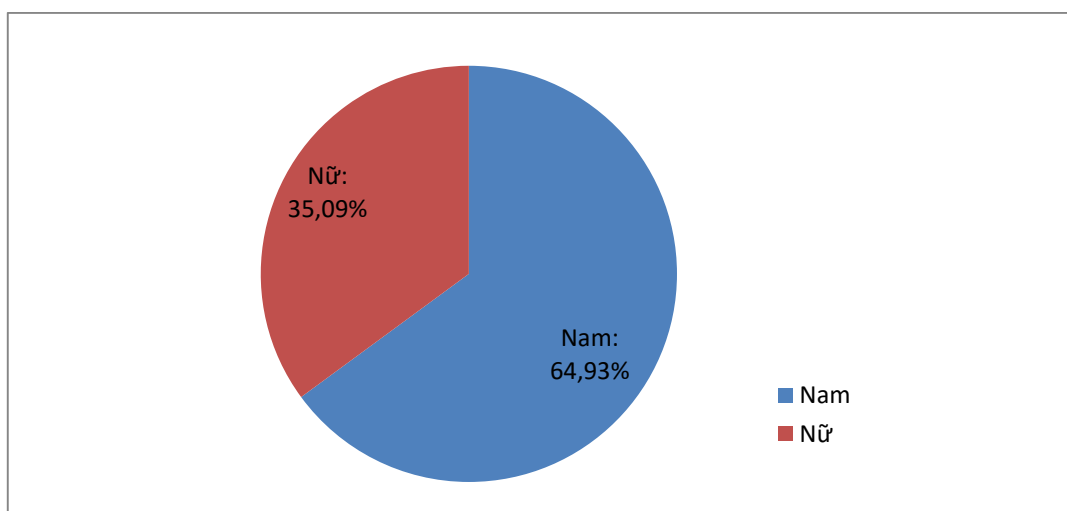
**1. Độ tuổi:** Số người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH năm 2022 ở độ tuổi 35-49 chiếm tỷ lệ cao nhất là 48,22%; tiếp đến là số người ở độ tuổi 25-34 chiếm 26,66%; số người ở độ tuổi 50-60 chiếm 15,88%; số người ở độ tuổi trên 60 chiếm 8,29% và số người ở độ tuổi dưới 25 chiếm tỷ lệ thấp nhất 0,95%

**Biểu đồ 1: Độ tuổi của người trả lời phiếu điều tra**



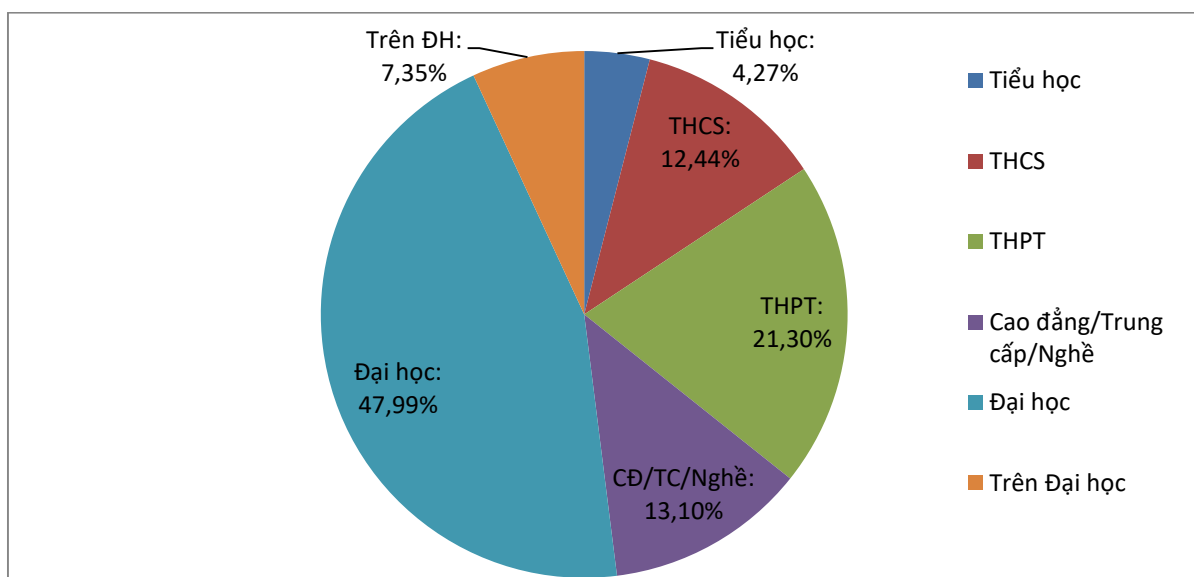
**2. Giới tính:** Người tham gia trả lời điều tra XHH năm 2022 là nam giới chiếm gần 2/3 số người trả lời, với tỷ lệ 64,93%; nữ giới chiếm 35,07%.

**Biểu đồ 2: Giới tính của người trả lời phiếu điều tra**



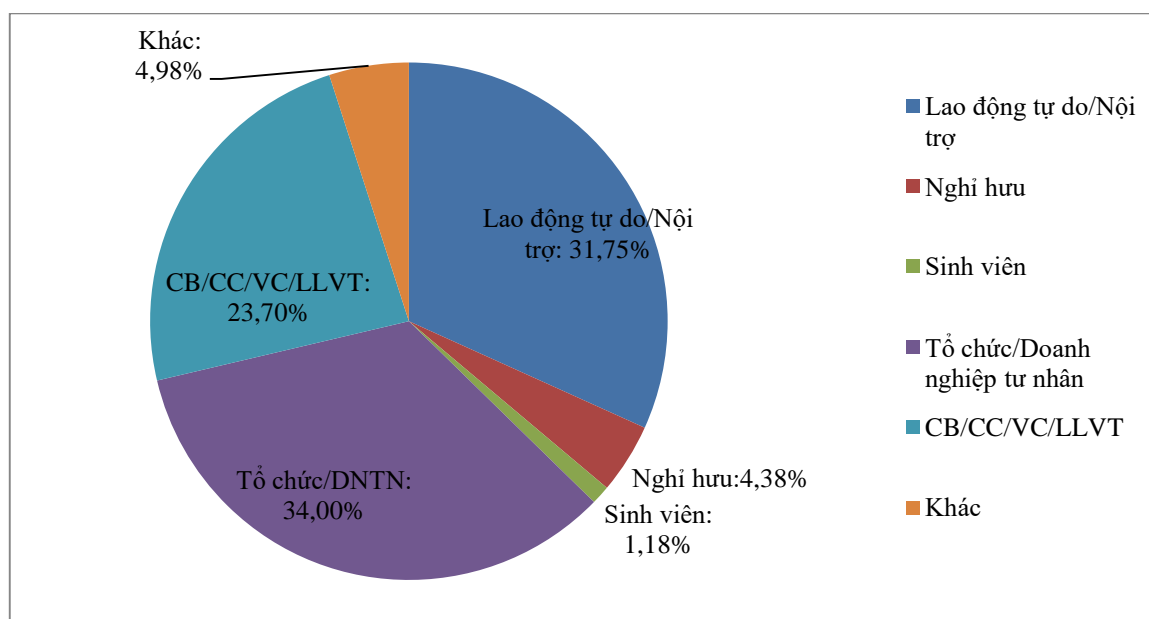
**3. Trình độ học vấn:** Số người tham gia trả lời phiếu điều tra XHH năm 2022 có trình độ từ đại học chiếm phần lớn, đạt tỷ lệ 55,34%; cụ thể: số người có trình độ đại học là 47,99% và trên đại học là 7,35%; số người có trình độ cao đẳng/trung cấp/ngành là 13,1%; số người có trình độ Trung học phổ thông là 21,3%; trình độ Trung học cơ sở là 12,44%; trình độ Tiểu học là 4,27%. Phần lớn là người dân có trình độ dưới trung học phổ thông là giải quyết TTHC tại UBND cấp huyện.

**Biểu đồ 3: Trình độ học vấn của người trả lời phiếu điều tra**



**5. Nghề nghiệp:** Làm việc tại tổ chức, doanh nghiệp tư nhân chiếm 34%; Lao động tự do chiếm 31,75%; cán bộ, công chức, viên chức, lực lượng vũ trang chiếm 23,7%; nghỉ hưu chiếm 4,38%; sinh viên 1,18%; ngoài ra một số ngành nghề khác chiếm 4,98%.

**Biểu đồ 4: Nghề nghiệp của người trả lời phiếu điều tra**



## **II. MỘT SỐ NHẬN ĐỊNH, ĐÁNH GIÁ CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC (NDTC) VỀ VIỆC CUNG ỨNG DỊCH VỤ HÀNH CHÍNH CÔNG**

Hiện nay trên địa bàn tỉnh thực hiện cung ứng dịch vụ công với số lượng dịch vụ công là rất lớn. Trong những năm qua, tỉnh đã tích cực, chủ động thực hiện cải cách, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công theo yêu cầu của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ đặt ra tại Nghị quyết số 76/NQ-CP ngày 15/7/2021 của Chính phủ ban hành chương trình tổng thể cải cách hành chính (CCHC) nhà nước giai đoạn 2021-2030, do đó, chất lượng của nhiều dịch vụ công đã được nâng lên đáng kể. Kết quả CCHC nói chung và kết quả SIPAS 2022 (Điều tra XHH đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính) nói riêng cho thấy sự phục vụ của CQ HCNN đối với NDTC

### **1. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về cơ quan nơi nộp hồ sơ và kết quả dịch vụ công**

Có 45,61% số người được hỏi đã tiếp cận thông tin về dịch vụ và cơ quan cung ứng dịch vụ hành chính công thông qua chính quyền phường, xã; 22,94% thông qua người thân, bạn bè; 18,61% thông qua phương tiện thông tin đại chúng (xem tivi, nghe đài, đọc báo...); 9,04% thông qua mạng internet; 3,8% thông qua thông tin khác.

### **2. Nhận định, đánh giá của NDTC về hình thức tiếp cận thông tin về quy định TTHC**

Kênh tiếp cận thông tin được NDTC sử dụng nhiều nhất năm 2022 là thông qua công chức tại cơ quan nơi nộp hồ sơ, nhận kết quả dịch vụ công, với 66,62%, tiếp đến là thông qua tài liệu, văn bản niêm yết tại cơ quan giải quyết TTHC với 20,29%, thông qua mạng Internet với 6,81% và thông qua người thân bạn bè với 5,76%. Rất ít số NDTC còn lại là thông qua các kênh khác, chỉ với tỷ lệ 0,52%.

### **3. Số lần đi lại để giải quyết TTHC**

Với các nỗ lực CCHC của Chính phủ, chính quyền địa phương trong thời gian qua, đặc biệt là cải cách TTHC, thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, việc người dân, tổ chức phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc đã giảm đáng kể, thể hiện qua 80,91% số người được hỏi khẳng định chỉ cần đi lại 1-2 lần trong quá trình giải quyết công việc; Tuy nhiên, cũng vẫn còn có NDTC phải đi lại nhiều lần để giải quyết công việc, với 17,78% số người được hỏi đi lại từ 3-4 lần; 1,31% số người được hỏi đi lại trên 4 lần, cụ thể như sau:

- Các TTHC để người dân, tổ chức đi lại trên 4 lần ở các cơ quan cấp tỉnh (gồm các Sở: Giao thông Vận tải; Ban quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh)

- Ở UBND cấp huyện: Chủ yếu là lĩnh vực đất đai của huyện Phong Điền, Quảng Điền, thành phố Huế

#### **4. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gây phiền hà, sách nhiễu**

Đến nay, vẫn còn tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu trong quá trình thực hiện dịch vụ công, với tỷ lệ là 1,31% tổng số người được hỏi.

Tình trạng NDTC bị công chức gây phiền hà, sách nhiễu xảy ra ở 5/16 sở, ban, ngành cấp tỉnh và 3/9 huyện, thị xã, thành phố. Trong đó, sở Giao thông và Vận tải có số NDTC trả lời bị gây phiền hà, sách nhiễu nhiều nhất với 12% số người được hỏi. Việc nhận định gây phiền hà sách nhiễu có thể là cán bộ, công chức không nhiệt tình giải thích, hướng dẫn NDTC trong việc nộp hồ sơ hoặc có thái độ khó chịu trong việc trả lời các câu hỏi của NDTC.

#### **5. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc công chức gợi ý nộp thêm tiền ngoài phí/lệ phí**

Có 0,36% NDTC được khảo sát đã phải nộp tiền ngoài phí/lệ phí khi thực hiện dịch vụ công năm 2022. Theo khảo sát, có 3/16 sở, ban, ngành (Sở: Giao thông Vận tải, Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, Tư pháp) để xảy ra tình trạng NDTC phải nộp tiền ngoài phí/ lệ phí.

#### **6. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan đúng hẹn**

Năm 2022, 93,71% NDTC được hỏi trả lời nhận được kết quả cung ứng dịch vụ của CQ HCNN đúng hẹn; 2,61% nhận sớm hơn hẹn và 3,68% trễ hẹn, trong đó:

- Đối với các cơ quan cấp tỉnh tỷ lệ trả đúng hẹn và trước hẹn là rất cao chiếm 97,7%, trễ hẹn là 2,3% (trễ hẹn chủ yếu các TTHC các Sở: Sở Xây dựng, Sở Tư pháp, Sở Giao thông và Vận tải; Sở Văn hóa và Thể thao.

Các sở, ban, ngành thực hiện tốt và khá tốt việc trả kết quả dịch vụ công đúng hẹn, sớm hơn cho NDTC. Có 12/16 sở, ban, ngành cấp tỉnh không có NDTC phản ánh bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công.

- Đối với UBND cấp huyện tỷ lệ trả đúng hẹn và trước hẹn là cao chiếm tỷ lệ 95,1%, trễ hẹn là 4,9%. Trễ hẹn chủ yếu tập trung ở các TTHC như: Cấp

giấy chứng nhận quyền sử dụng đất 63,64% (trong đó: huyện Phong Điền: 35,7%; huyện A Lưới: 21,4%; huyện Quảng Điền, thành phố Huế: 14,28%; huyện Phú Lộc, thị xã Hương Trà: 7,14%); lĩnh vực Giao dịch bảo đảm 27,27% (chủ yếu ở huyện Phong Điền, thị xã Hương Thủy); Hoạt động xây dựng 9% (chủ yếu ở hai đơn vị: thị xã Hương Trà, huyện Phú Lộc).

Có 2/9 đơn vị cấp huyện không có NDTC phản ánh bị trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công (Nam Đông, Phú Vang).

### **7. Nhận định, đánh giá của NDTC về việc cơ quan thông báo việc trễ hẹn trả kết quả và gửi thư xin lỗi về việc trễ hẹn.**

Mặc dù số NDTC bị trả kết quả dịch vụ công trễ hẹn không nhiều nhưng trong năm 2022, các cơ quan, đơn vị không thực hiện tốt việc thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả như quy định của Chính phủ. Trong số NDTC bị trễ hẹn trả kết quả, chỉ có 32,26% nhận được thông báo của cơ quan và 25,8% nhận được thư xin lỗi về việc trễ hẹn. Qua khảo sát, chỉ có 2/4 đơn vị cấp tỉnh (Sở Xây dựng, Sở Văn hóa và Thể thao) và 1/7 đơn vị cấp huyện (thị xã Hương Trà) có trễ hẹn đã thực hiện thông báo về việc trễ hẹn và có thư xin lỗi cho tất cả những NDTC bị trễ hẹn (100%); thị xã Hương Thủy có thực hiện thông báo về việc trễ hẹn nhưng không gửi thư xin lỗi; 02/6 đơn vị cấp tỉnh (Sở Giao thông và Vận tải, Sở Tư pháp) và 04/7 đơn vị cấp huyện (thành phố Huế, huyện Quảng Điền, huyện Phú Lộc, huyện A Lưới) không thực hiện thông báo nào. Huyện Phong Điền có hồ sơ trễ hạn nhiều nhất; tuy nhiên, có thực hiện 50% việc thông báo trễ hẹn và gửi thư xin lỗi đối với các hồ sơ trễ hạn.

Việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công có thể do yếu tố khách quan như tính phức tạp của hồ sơ dẫn đến yêu cầu phải xác minh, bổ sung, tuy nhiên, việc thông báo cho NDTC về việc trễ hẹn trả kết quả dịch vụ công chủ yếu do nguyên nhân chủ quan của cơ quan, công chức - đó là tính chuyên nghiệp không cao, kỷ luật, kỷ cương chưa nghiêm, thiếu tinh thần, thái độ phục vụ hướng đến NDTC, thiếu trách nhiệm giải trình...

### **8. Nhận định, đánh giá của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công**

Năm 2022 là năm thứ hai đo lường cảm nhận của NDTC về tính phù hợp của các hình thức cung ứng dịch vụ công mà chính quyền thực hiện cho NDTC. Hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả dịch vụ công tại Bộ phận Một cửa các cấp được NDTC đánh giá là phù hợp nhất - với tỷ lệ 99,53%, tiếp đến là hình thức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công

ích - với tỷ lệ 98,10%, hình thức nhận hồ sơ và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích - với tỷ lệ 96,56% và cuối cùng, hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa được đánh giá ít phù hợp nhất - với tỷ lệ 95,83%.

NDTC thực hiện ở cấp tỉnh và cấp huyện cũng đánh giá rất khác nhau về tính phù hợp của 4 hình thức cung ứng dịch vụ công. NDTC thực hiện ở Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh đánh giá hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (97,4%) phù hợp hơn hình thức tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (95,4%) trong khi đó NDTC thực hiện ở cơ quan cấp huyện đánh giá hình thức tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích (97,6%) phù hợp hơn hình thức nhận hồ sơ trực tuyến và trả kết quả tại Bộ phận Một cửa (94,4%). Điều này cũng chứng minh tại số lượng hồ sơ tiếp nhận và giải quyết trong 2022, số lượng hồ sơ trực tuyến được tiếp nhận hồ sơ của các sở, ban, ngành cấp tỉnh có tỷ lệ cao hơn nhiều so với cấp huyện (cấp tỉnh: 60,62%; cấp huyện: 29,06%).

### **9. Giải quyết phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước**

Năm 2022, trong số người được hỏi, chỉ có 8,78% người có phản ánh, kiến nghị với cơ quan hành chính ở cấp tỉnh và cấp huyện (cấp tỉnh: 6,11%, cấp huyện: 11,11%).

Trong số những NDTC đã có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, 89,19% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nói chung (tăng 6,43% so với năm 2021). Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị nằm trong khoảng 87,84% - 90,54%. Cụ thể, 90,54% hài lòng về việc cơ quan tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị tích cực và hài lòng về việc cơ quan thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị, 89,19% hài lòng về việc cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị; 87,84% hài lòng về việc dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị.

Mặc dù tỷ lệ số NDTC có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công ở cấp tỉnh thấp hơn cấp huyện; tuy nhiên, sự hài lòng từ NDTC trong việc tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị về dịch vụ công của sở, ban, ngành cấp tỉnh thấp hơn nhiều (cấp tỉnh: 80,21%, cấp huyện: 94%).

### **III. SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CQ HCNN**

### 1. Chỉ số hài lòng chung:

TT	Cơ quan giải quyết	Hài lòng về tiếp cận dịch vụ	Hài lòng về TTTC	Hài lòng về công chức giải quyết	Hài lòng về kết quả giải quyết	Mức độ hài lòng chung
	<b>Toàn tỉnh</b>	<b>85,01</b>	<b>84,76</b>	<b>84,69</b>	<b>85,06</b>	<b>84,87</b>
	<b>Cơ quan cấp tỉnh</b>	<b>85,82</b>	<b>85,63</b>	<b>85,64</b>	<b>85,97</b>	<b>85,77</b>
1	Ban quản lý KKT, CN tỉnh	79,25	79,40	77,00	77,00	77,90
2	Sở Công thương	81,50	80,00	81,75	81,75	81,31
3	Sở Du lịch	84,11	87,71	89,58	89,06	88,15
4	Sở Giáo dục và Đào tạo	87,50	85,00	86,00	86,75	86,23
5	Sở Giao thông Vận tải	76,50	83,00	77,75	81,25	79,85
6	Sở Kế hoạch và Đầu tư	87,25	85,83	86,72	85,16	86,12
7	Sở Khoa học và Công nghệ	86,00	87,60	89,75	89,00	88,45
8	Sở Lao động, Thương binh và Xã hội	90,00	91,20	92,75	92,25	91,82
9	Sở Nội vụ	90,25	88,20	89,25	89,25	89,16
10	Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn	88,75	89,00	86,75	86,50	87,50
11	Sở Tài chính	96,50	90,80	90,25	90,00	91,26
12	Sở Tài nguyên và Môi trường	81,00	81,20	83,25	85,00	82,97
13	Sở Tư pháp	87,25	86,80	87,75	85,16	86,66
14	Sở Văn hóa và Thể thao	87,75	86,40	84,00	86,50	85,90
15	Sở Xây dựng	81,75	84,00	79,50	81,50	81,50
16	Sở Y tế	87,81	84,00	88,13	89,38	87,51
	<b>Cấp huyện</b>	<b>84,19</b>	<b>83,89</b>	<b>83,74</b>	<b>84,15</b>	<b>83,97</b>
1	Huyện A Lưới	83,38	82,50	82,88	82,25	82,67
2	Huyện Nam Đông	87,75	88,10	89,75	89,13	88,87
3	Huyện Phong Điền	88,25	88,50	89,75	90,00	89,31
4	Huyện Phú Lộc	85,00	85,40	83,38	82,13	83,71
5	Huyện Phú Vang	78,25	76,50	77,63	79,50	78,04
6	Huyện Quảng Điền	91,63	92,50	91,50	92,73	92,13
7	Thành phố Huế	84,88	83,40	83,38	82,88	83,46
8	TX Hương Thủy	77,63	77,50	75,75	77,38	76,94
9	TX Hương Trà	81,00	80,60	79,63	81,38	80,60

(Đơn vị tính: %)

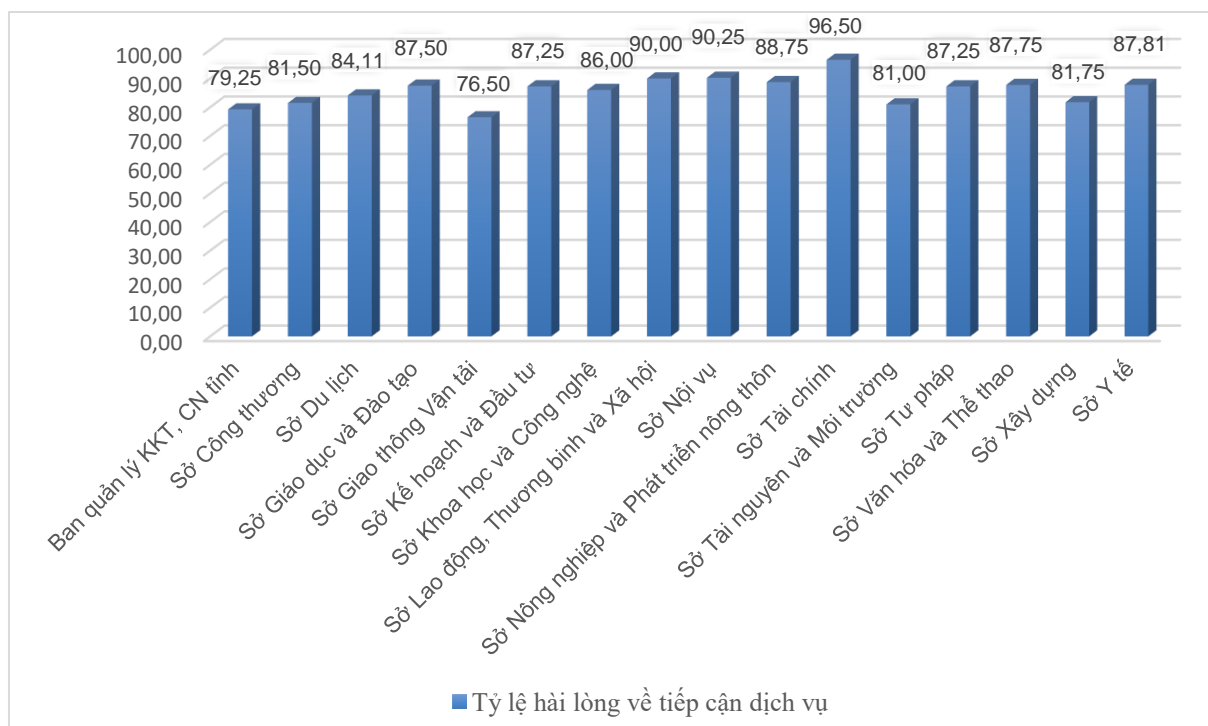
Chỉ số mức độ hài lòng bình quân chung của 16 sở, ban, ngành cấp tỉnh và 09 UBND cấp huyện năm 2022 là 84,87% thấp hơn 0,51% so với năm 2021 (năm 2021 là 85,38%); trong đó, chỉ số hài lòng chung của 16 sở, ban, ngành cấp tỉnh là 85,77%, cao hơn năm 2021 là 0,14% (năm 2021 là 85,63%), chỉ số hài lòng chung cấp huyện là 83,97%, thấp hơn năm 2021 là 1,18% (năm 2021 là 85,15%).

## 2. Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ

Năm 2022, 85,01% NDTC hài lòng về việc tiếp cận dịch vụ công nói chung, cao thứ 2 trong số 4 yếu tố được đánh giá. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về việc tiếp cận dịch vụ nằm trong khoảng từ 84,19 - 85,88%. Cụ thể, có: 85,88% NDTC hài lòng về trụ sở gọn gàng, có đủ chỗ ngồi cho NDTC; 85,05% hài lòng về trụ sở có biển hiệu rõ ràng, dễ thấy; 84,87% hài lòng về trang thiết bị đầy đủ; ; 84,19% hài lòng về trang thiết bị hoạt động tốt, dễ sử dụng. NDTC ở các cơ quan, đơn vị, địa phương hài lòng về tiếp cận dịch vụ ở các mức khác nhau. Đơn vị có sự hài lòng của NDTC về việc tiếp cận dịch vụ cao nhất là 96,5% (Sở Tài chính), thấp nhất là 76,5% (Sở Giao thông và Vận tải).

Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ chung của các cơ quan cấp tỉnh là 85,82% (cao nhất là Sở Tài chính: 96,5%, thấp nhất là Sở Giao thông và Vận tải: 76,5%). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa cơ quan đơn vị cao nhất và thấp nhất là tương đối lớn 20% (Năm 2021 khoảng 11,5%). (Biểu đồ số 05).

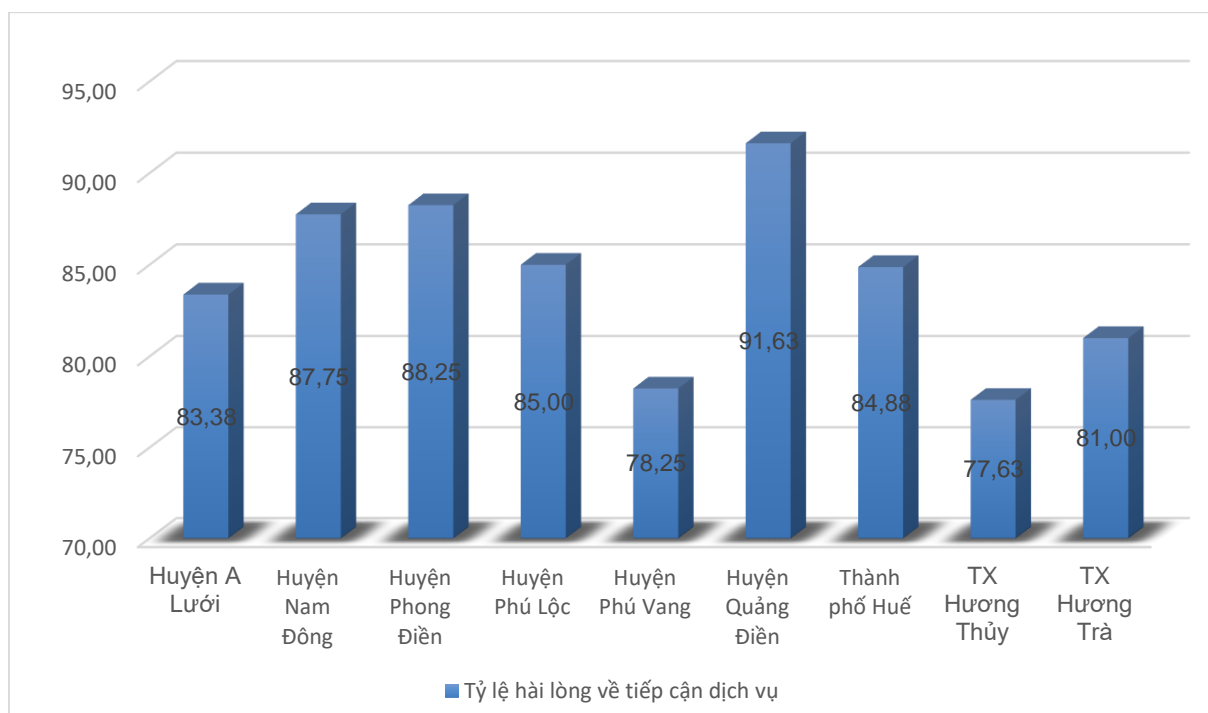
**Biểu đồ 05: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của các cơ quan cấp tỉnh**





Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ chung của UBND cấp huyện là 84,19%, trong đó cao nhất là huyện Quảng Điền: 91,63%, thấp nhất là thị xã Hương Thủy: 77,63%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ giữa huyện cao nhất và huyện thấp nhất là 14% (năm 2021 khoảng 14,5%). (Biểu đồ số 06).

**Biểu đồ 06: Chỉ số hài lòng về tiếp cận dịch vụ của UBND cấp huyện**



Kết quả theo 2 Biểu đồ số 05 và 06 của các cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện và các yếu tố của quá trình cung ứng dịch vụ hành chính công mà điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cho thấy các chỉ số tiếp cận của cơ quan cấp tỉnh cao hơn UBND cấp huyện. Nhìn chung, các kênh thông tin để người dân, tổ chức tiếp cận dịch vụ, cơ quan cung ứng dịch vụ hiện nay khá đa dạng nhưng chưa thực sự dễ dàng, thuận tiện cho người dân, tổ chức; trang thiết bị để người dân, tổ chức sử dụng trong quá trình giải quyết công việc khá đầy đủ, hiện đại nhưng chưa thực sự dễ sử dụng. Quá trình sử dụng có xảy ra hư hỏng nhưng chưa được bảo trì, sửa chữa gây ra tình trạng lãng phí trong việc sử dụng tài sản công.

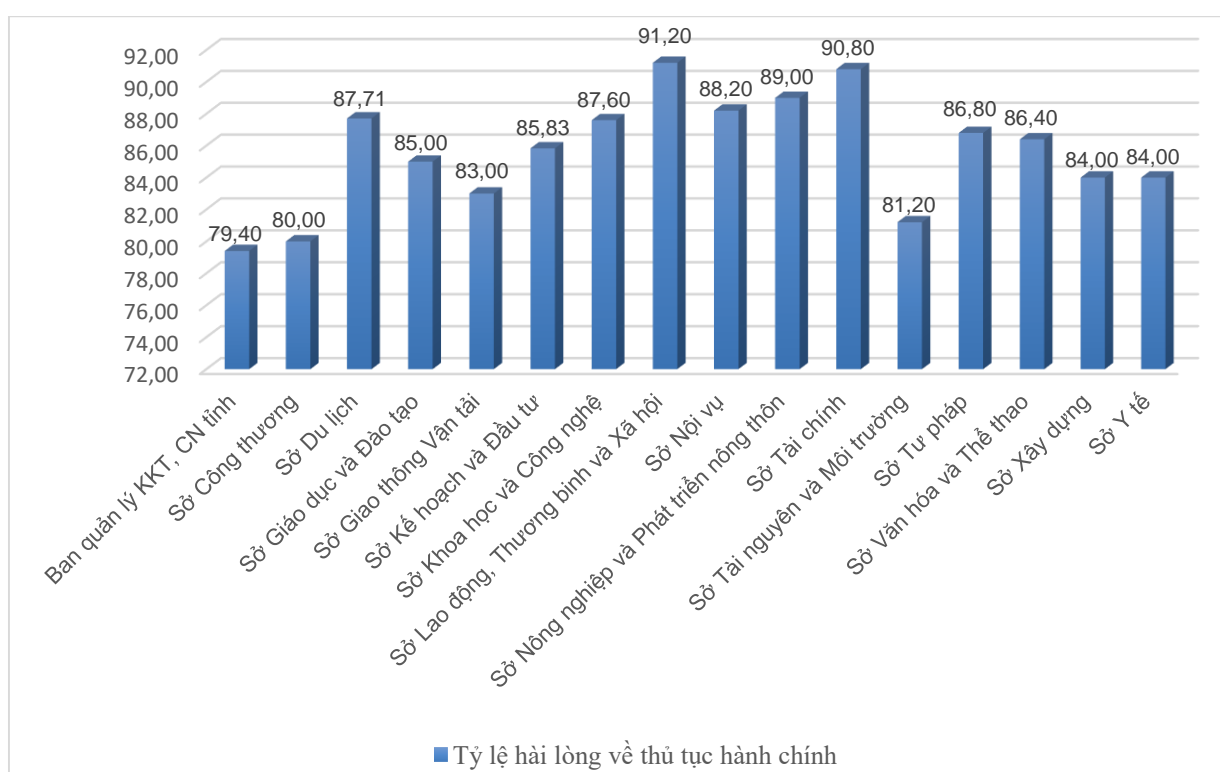
### 3. Chỉ số hài lòng về TTHC

Kết quả cho thấy, 84,76% NDTC hài lòng về TTHC nói chung. Sự hài lòng của NDTC hài lòng về 5 nội dung đánh giá về TTHC nằm trong khoảng 84,13 – 85,63%. Cụ thể, 85,63% NDTC hài lòng về việc yêu cầu nộp hồ sơ đúng quy định; 85,26% hài lòng về việc yêu cầu nộp phí/ lệ phí đúng quy định; 84,63% NDTC hài lòng về TTHC được niêm yết công khai dễ thấy; 84,16% hài lòng về thời hạn

giải quyết TTHC đúng quy định; 84,13% hài lòng về việc TTHC được niêm yết công khai đầy đủ. Đơn vị có sự hài lòng của NDTC về việc TTHC nói chung cao nhất là 92,5% (huyện Quảng Điền), thấp nhất là 76,5% (huyện Phú Vang).

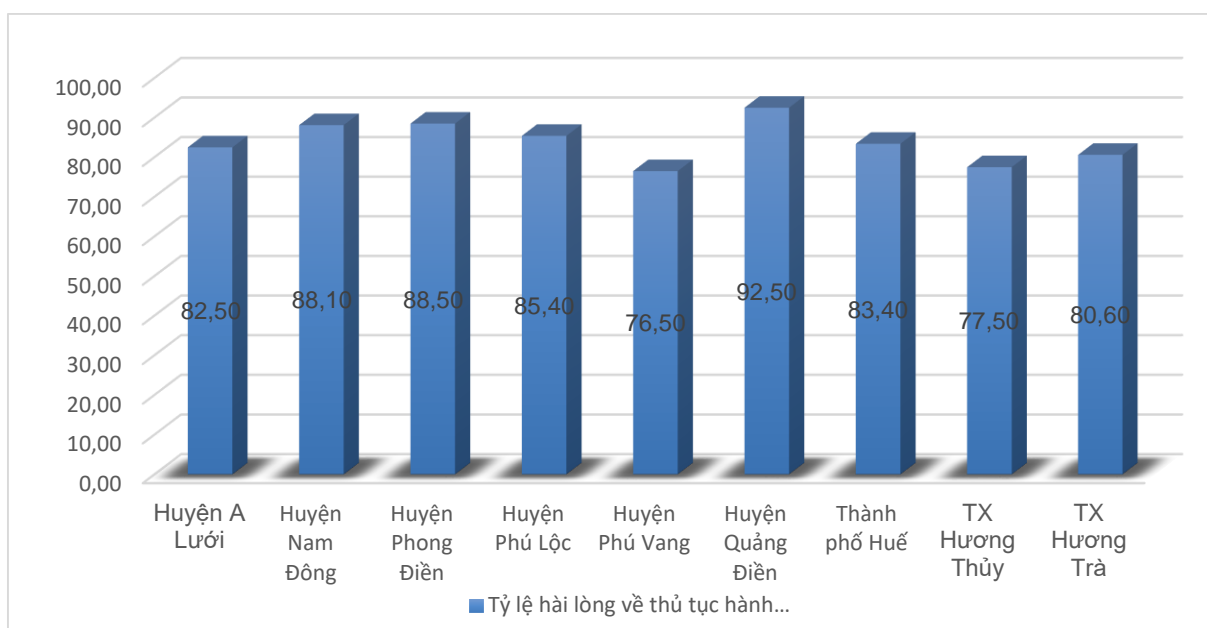
Chỉ số hài lòng về TTHC chung của các cơ quan cấp tỉnh là 85,64%, (cao nhất là Sở Lao động, Thương binh và Xã hội: 91,2%, thấp nhất là Ban quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh: 79,4%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về TTHC giữa cơ quan cao nhất và thấp nhất là các cơ quan cấp tỉnh là 11,8% (Năm 2021 khoảng 12,8%). (Biểu đồ số 07).

**Biểu đồ 07: Chỉ số hài lòng về TTHC của các cơ quan cấp tỉnh**



Chỉ số hài lòng về TTHC chung của UBND cấp huyện là 83,89%; trong đó cao nhất là huyện Quảng Điền: 92,5%, thấp nhất là huyện Phú Vang: 76,5%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về TTHC giữa các huyện là 16% (Năm 2021 khoảng 14,6%). (Biểu đồ số 08).

**Biểu đồ 08: Chỉ số hài lòng về TTHC của UBND cấp huyện**



Kết quả theo 2 Biểu đồ số 07 và 08 của các cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện và các yếu tố của quá trình giải quyết TTHC mà điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cho thấy các chỉ số của cơ quan cấp tỉnh và cấp huyện gần như nhau. Nhìn chung, công tác cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh đã từng bước đi vào nề nếp, cơ bản đáp ứng và giải quyết tốt các giao dịch hành chính đối với tổ chức, cá nhân. Các cơ quan quản lý nhà nước đã thường xuyên rà soát đơn giản hóa TTHC, hệ thống hóa bộ TTHC, rút ngắn quy trình, thời gian giải quyết hồ sơ hành chính. Công tác cải cách TTHC gắn với cơ chế một cửa, một cửa liên thông được rà soát, kiểm soát chặt chẽ và nâng cao chất lượng TTHC trong tất cả các lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý. Việc công khai TTHC trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị và các phương tiện thông tin đại chúng luôn được chú trọng.

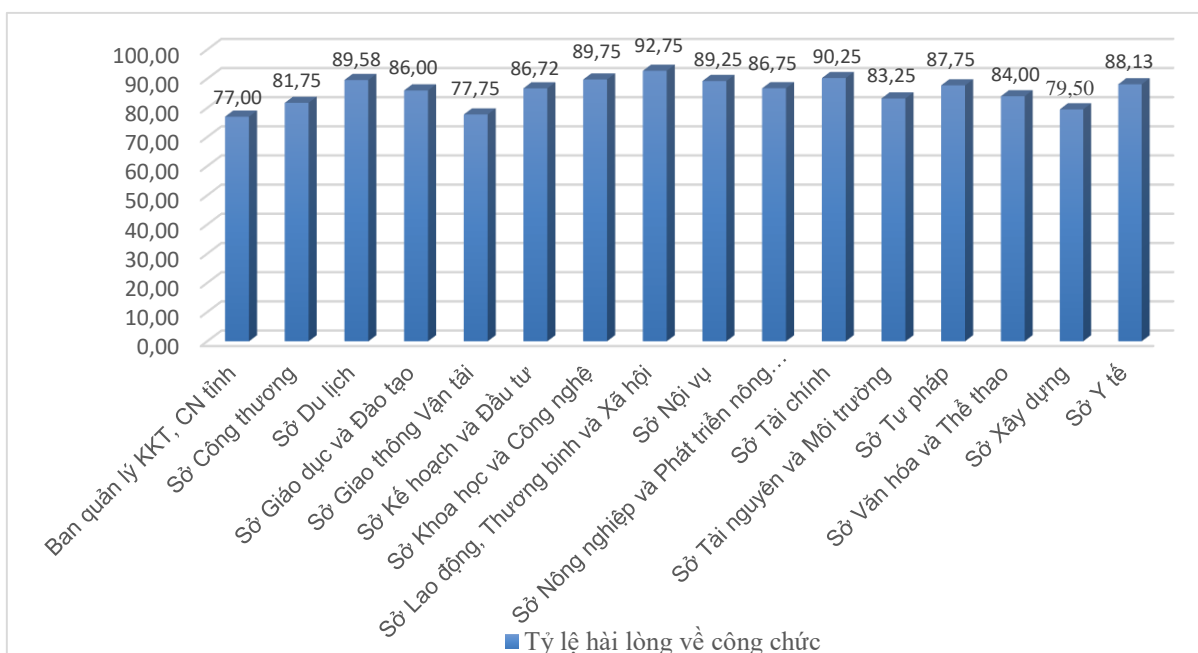
#### 4. Chỉ số hài lòng về công chức

NDTC khá hài lòng với công chức trực tiếp giải quyết TTHC, với tỷ lệ 84,69% NDTC hài lòng về công chức nói chung. Tỷ lệ NDTC hài lòng đối với 4 nội dung đánh giá về công chức nằm trong khoảng 84,16 - 85,21%. Cụ thể, 85,21% NDTC hài lòng về công chức giao tiếp lịch sự; 85,13% hài lòng về công chức giải quyết công việc đúng quy định; 84,24% hài lòng về công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi; 84,16% hài lòng về công chức hướng dẫn kê khai hồ sơ dễ hiểu.

Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết công việc chung của các cơ quan cấp tỉnh là 85,64%, trong đó cao nhất là Sở Lao động, Thương binh và Xã hội với tỷ lệ 92,75%, thấp nhất là Ban quản lý Khu kinh tế, công nghiệp tỉnh với tỷ lệ 77%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về TTHC giữa các cơ quan cấp

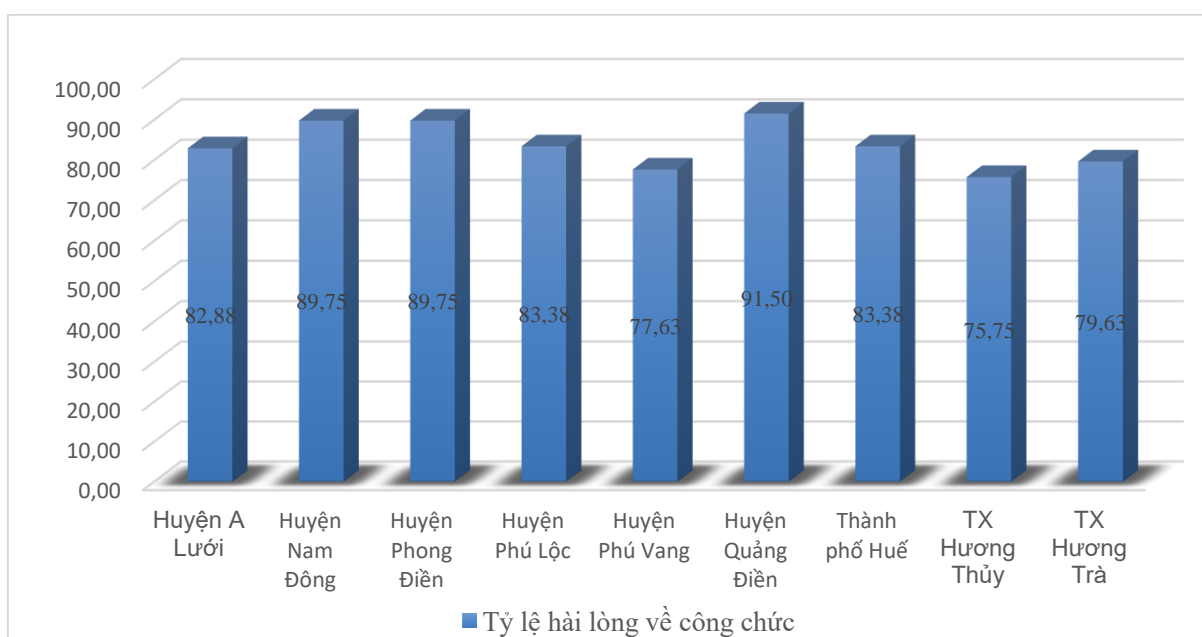
tính là tương đối cao: 15,75% (năm 2021 khoảng 14,75%). (Biểu đồ số 09).

**Biểu đồ 09: Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết công việc của người dân của các cơ quan cấp tỉnh**



Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết công việc của người dân chung của UBND cấp huyện là 83,74%, trong đó cao nhất là huyện Quảng Điền: 91,5%, thấp nhất là thị xã Hương Thủy: 75,75%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về TTHC giữa các huyện là tương đối cao: 15,75% (năm 2021 khoảng 14,5%). (Biểu đồ số 10).

**Biểu đồ 10: Chỉ số hài lòng về công chức giải quyết công việc của người dân của UBND cấp huyện**



Kết quả theo 2 Biểu đồ số 09 và 10 của các cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện và các yếu tố của quá trình giải quyết công việc cho người dân mà điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cho thấy các chỉ số của cơ quan cấp tỉnh cao hơn UBND cấp huyện.

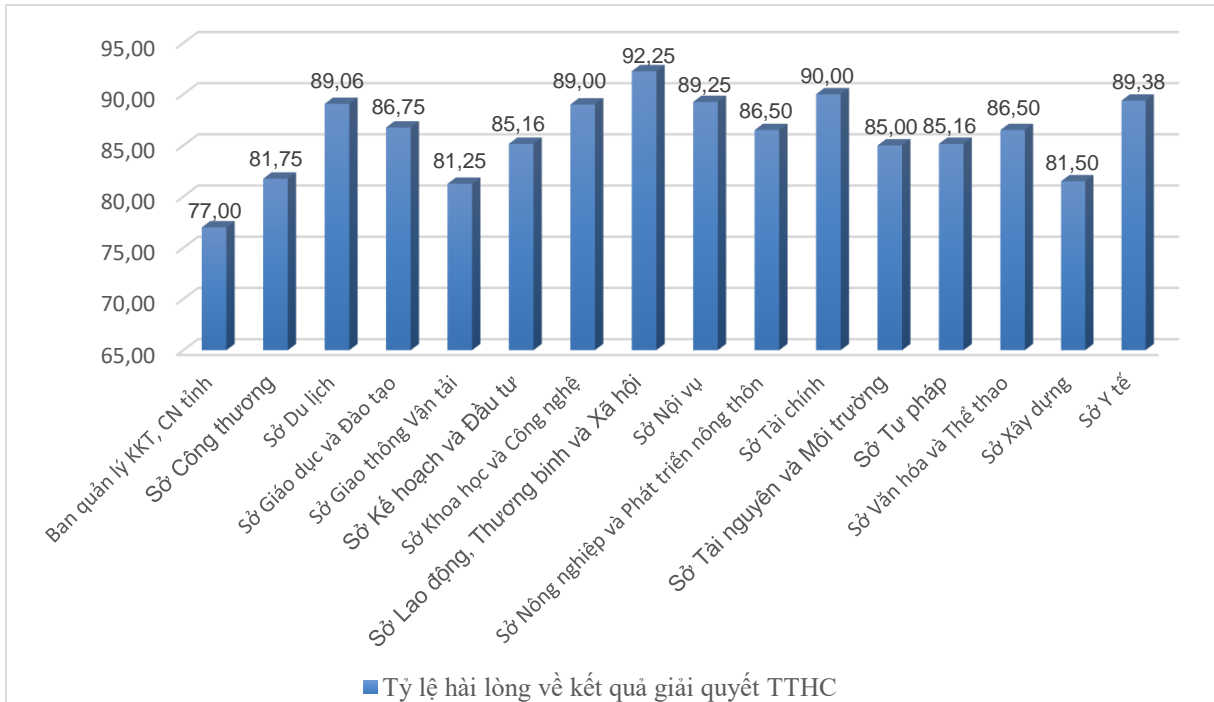
Đạt được kết quả trên, UBND tỉnh đã ban hành quy định xếp loại cơ quan, cán bộ, công chức trên cơ sở tổng hợp các tiêu chí tác động, ngoài ra, UBND tỉnh đã ban hành quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn tỉnh. Tiếp tục đổi mới phương thức tuyển chọn cán bộ, công chức lãnh đạo, viên chức quản lý theo nguyên tắc cạnh tranh. Duy trì thường xuyên công tác đánh giá, phân loại, khen thưởng đối với cán bộ, công chức, viên chức theo các tiêu chí cụ thể, gắn với chất lượng, hiệu quả công việc và kết quả đánh giá, xếp loại công tác CCHC của từng cơ quan, đơn vị; khắc phục được tình trạng tồn đọng công việc, nâng cao ý thức trách nhiệm và trình độ chuyên môn của cán bộ, công chức. Tăng cường đào tạo, bồi dưỡng kỹ năng giao tiếp hành chính đối với cán bộ, công chức, viên chức nhất là những cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên tiếp xúc với người dân, doanh nghiệp, công chức làm việc tại Bộ phận Một cửa các cấp.

### **5. Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC**

Kết quả cho thấy, Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC chung của cả tỉnh là 85,06%. Tỷ lệ NDTC hài lòng về 4 nội dung đánh giá về kết quả giải quyết TTHC nằm trong khoảng 84,52 – 85,47%. Cụ thể, 85,47% NDTC hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ có thông tin đầy đủ; 85,3% hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ đảm bảo tính công bằng; 84,95% hài lòng về kết quả có thông tin chính xác; 84,52% hài lòng về kết quả giải quyết hồ sơ đúng quy định;

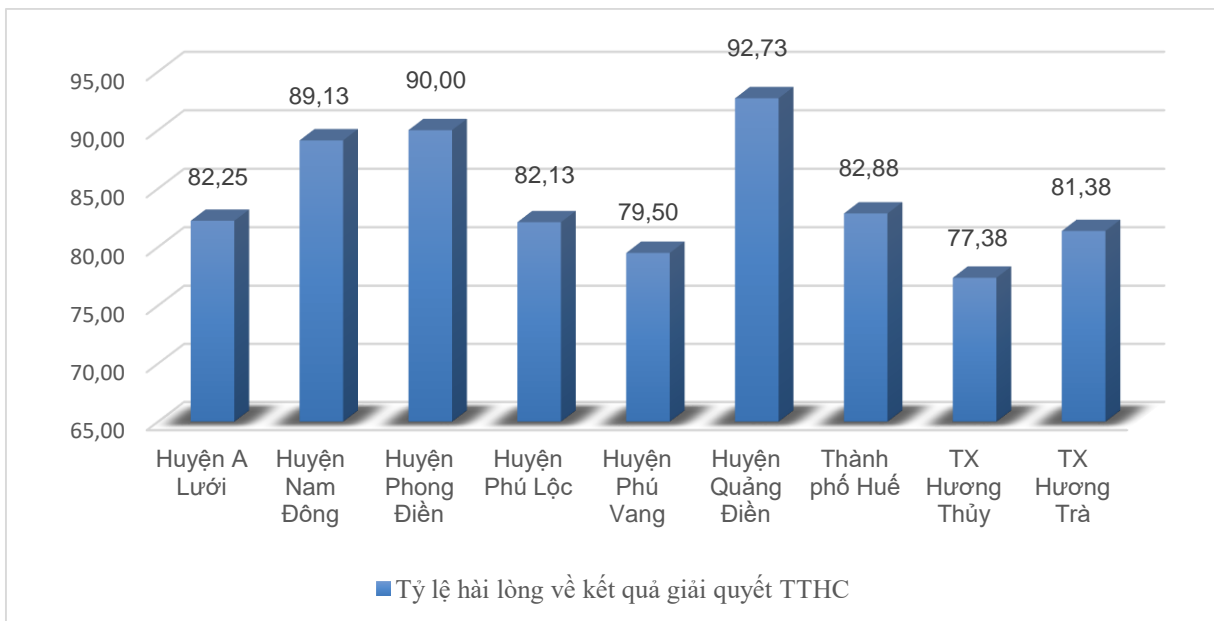
Trong đó, chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC chung của các cơ quan cấp tỉnh là 85,97%, (cao nhất là Sở Lao động, Thương binh và Xã hội: 92,25%; thấp nhất là Ban quản lý Khu kinh tế, Công nghiệp tỉnh: 77%). Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC giữa cơ quan cấp nhất và thấp nhất là: 15,25% (năm 2021 khoảng 14,75%) (Biểu đồ số 11).

**Biểu số 11: Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh**



Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC chung của UBND cấp huyện là 84,15%, trong đó cao nhất là huyện Quảng Điền: 92,73%, thấp nhất là thị xã Hương Thủy: 77,38%. Khoảng cách chênh lệch của chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC giữa huyện cao nhất và thấp nhất là 15,35% (năm 2021 khoảng 14,38%). (Biểu đồ số 12).

**Biểu số 12: Chỉ số hài lòng về kết quả giải quyết TTHC của UBND cấp huyện**



Kết quả theo 2 Biểu đồ số 11 và 12 của các cơ quan cấp tỉnh và UBND cấp huyện và các yếu tố của quá trình về trả kết quả giải quyết TTHC cho người dân

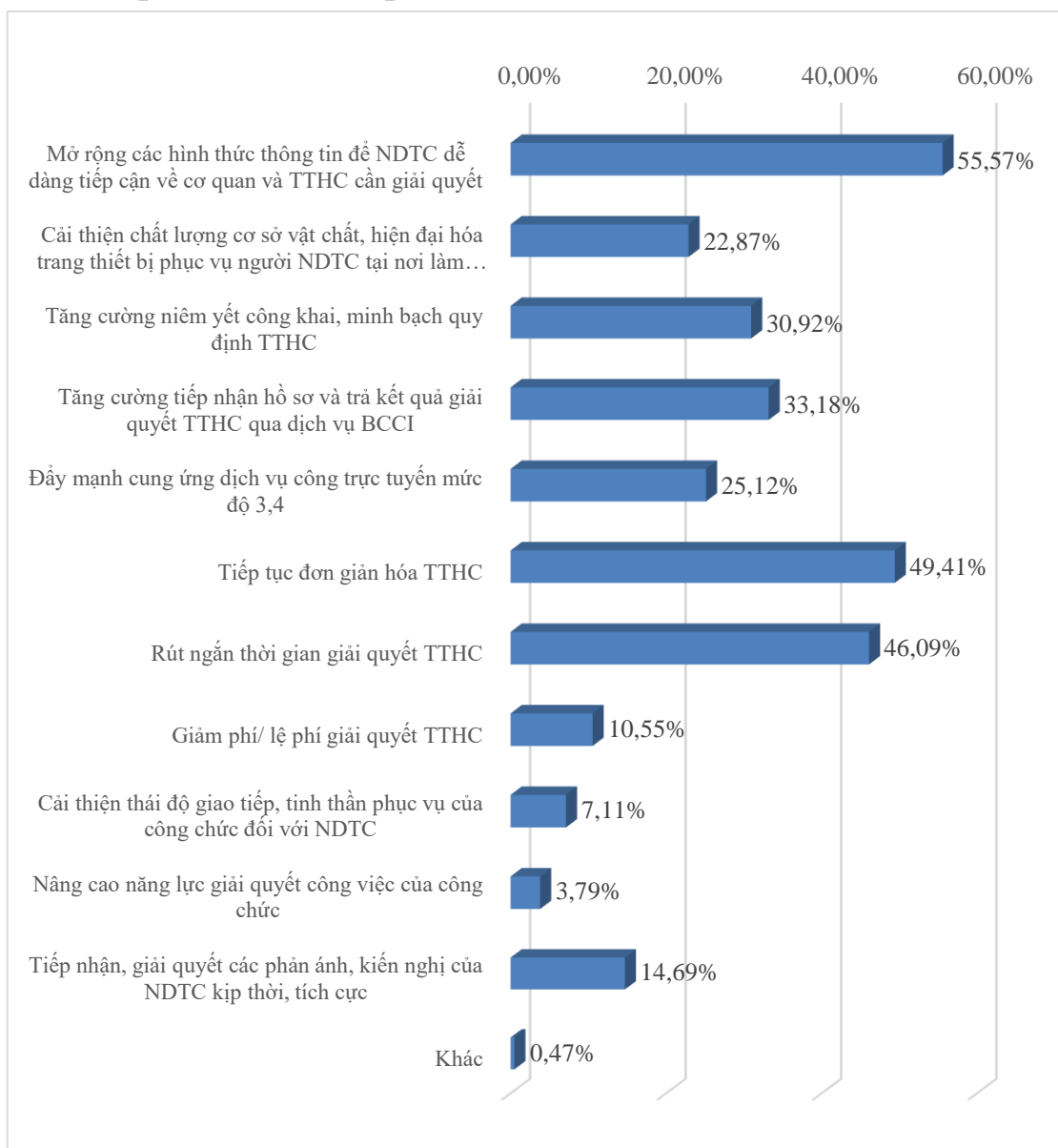
mà điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức cho thấy các chỉ số của cơ quan cấp tỉnh và cấp huyện gần như nhau.

Nhìn chung, việc thành lập các Trung tâm Hành chính công cấp huyện, Trung tâm Phục vụ Hành chính công cấp tỉnh và Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hiện đại cấp xã trong năm 2017 đi vào hoạt động cho đến nay đã NDTC đồng tình ủng hộ, bởi vì người dân không phải đi lại nhiều lần; không phải đến nhiều nơi để liên hệ, đỡ tốn kém về thời gian, chi phí giải quyết TTHC,... hướng đến tạo điều kiện cho nhân dân phát huy quyền làm chủ của mình.

#### **IV. SỰ MONG ĐỢI CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

Để có thể cung cấp thông tin và tham mưu chính sách cho cơ quan nhà nước và khuyến nghị giải pháp cho chính quyền địa phương các cấp, ngoài các chỉ số phản ánh nhận định, chỉ số hài lòng ở trên, điều tra XHH còn đưa ra các chỉ số phản ánh sự mong đợi của người dân, tổ chức đối với CQ HCNN trong việc ưu tiên cải cách nhằm nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Sự mong đợi của người dân, tổ chức về ưu tiên cải cách đối với CQ HCNN nói chung tập trung ở 3 nội dung như năm 2021 (sắp xếp theo thứ tự từ mong đợi nhiều nhất): Mở rộng các hình thức thông tin để NDTC dễ dàng tiếp cận về cơ quan và TTHC cần giải quyết: 55,57%; Tiếp tục đơn giản hóa TTHC: 49,41% người được hỏi; Rút ngắn thời gian giải quyết TTHC là 46,09% (Biểu đồ 13)

**Biểu đồ 13: Các Chỉ số phản ánh sự mong đợi của NDTC đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước năm 2022**



Trong công tác đẩy mạnh cải cách TTHC tạo chuyển biến mạnh mẽ hiện đại hóa nền hành chính theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại, gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh, nhu cầu của NDTC về mong muốn mở rộng các hình thức thông tin để người dân dễ dàng tiếp cận về cơ quan và TTHC cần giải quyết là tất yếu, yếu tố này được mong chờ nhiều nhất với 55,57%. Qua 03 yếu tố được NDTC tiếp tục mong chờ nhiều nhất, có thể thấy, người dân quan tâm đến việc cải cách TTHC. Để nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân, cần đẩy mạnh hơn nữa công tác cải cách TTHC, kiểm soát TTHC một cách hiệu quả và toàn diện, bám sát các mục tiêu, yêu cầu cải cách của Chính phủ; xác định rõ trách nhiệm của từng cá nhân, tổ chức, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.



## PHẦN BA

### I. KẾT LUẬN

#### 1. Đánh giá chung

Năm 2022, công tác CCHC đã được Tỉnh ủy, HĐND và UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, UBND cấp huyện và cấp xã đã quan tâm triển khai thực hiện, với nhiều giải pháp đồng bộ, hiệu quả, tạo sự chuyển biến mạnh mẽ trong hoạt động của bộ máy hành chính các cấp từ cấp tỉnh tới cơ sở. Nền hành chính đã có chuyển biến tích cực theo hướng nền hành chính phục vụ, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, trách nhiệm, đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của người dân và xã hội và phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh. Kết quả CCHC đạt được toàn diện trên các lĩnh vực đã đóng góp quan trọng vào thành tựu chung phát triển kinh tế - xã hội trong giai đoạn vừa qua. Việc UBND tỉnh triển khai Điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan chính quyền tỉnh là một hoạt động có ý nghĩa quan trọng và cần thiết, nói lên những nỗ lực CCHC, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công của chính quyền, lấy sự hài lòng của người dân, tổ chức là thước đo đánh giá hiệu quả hoạt động của các CQ HCNN. Thông qua đó, phát huy dân chủ, sự tham gia của người dân, tổ chức trong việc đánh giá chất lượng phục vụ của các cơ quan hành chính; giúp CQ HCNN xây dựng, cung ứng các dịch vụ hành chính công có chất lượng; đồng thời, có cơ sở điều chỉnh mục tiêu, nhiệm vụ CCHC phù hợp, đáp ứng yêu cầu, mong đợi của người dân, xã hội và sự phát triển của tỉnh nhà.

Công tác triển khai đánh giá sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính tại 16/21 cơ quan cấp tỉnh và 09/9 UBND cấp huyện nằm trong Chương trình công tác hàng năm của tỉnh. Việc đánh giá mang tính tương đối toàn diện trên cả hai cấp hành chính ở địa phương (các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện), với các lĩnh vực dịch vụ hành chính công trọng tâm, liên quan mật thiết tới đời sống kinh tế, xã hội của người dân, tổ chức tại các địa phương. Với quy mô khảo sát 844 NDTC đã thể hiện được quy mô, tính toàn diện của việc đánh giá. Kết quả Điều tra XHH năm 2022 phản ánh toàn diện các khía cạnh cung ứng dịch vụ hành chính công, từ việc tiếp cận dịch vụ; việc công khai thủ tục, giải quyết thủ tục; công chức trực tiếp giải quyết công việc với người dân, tổ chức; kết quả người dân, tổ chức nhận được cho đến việc tiếp nhận, xử lý góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức về việc cung ứng dịch vụ.

Việc triển khai điều tra XHH đo lường sự hài lòng thể hiện trách nhiệm giải trình của các CQ HCNN, chính quyền địa phương đối với NDTC đồng thời là một hình thức để NDTC thực hiện quyền và nghĩa vụ giám sát, phản ánh tiếng nói của mình đối với CQ HCNN. Với việc đánh giá toàn diện, cụ thể toàn bộ quá trình cung ứng dịch vụ công của CQ HCNN các cấp, các lĩnh vực dựa trên ý kiến phản hồi của NDTC, SIPAS 2022 giúp Tỉnh ủy, HĐND, UBND tỉnh có thêm thông tin

khách quan để phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành nhằm nâng cao chất lượng, hiệu quả thực hiện CCHC của các cơ quan đơn vị, địa phương nói chung và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC nói riêng. Kết quả SIPAS 2022 cũng giúp các cấp chính quyền, CQ HCNN nắm bắt được thực trạng chất lượng cung ứng dịch vụ công, chất lượng phục vụ của NDTC, đặc biệt khi so sánh với các địa phương với nhau trên địa bàn tỉnh để rút ra bài học kinh nghiệm, trên cơ sở đó tìm ra các giải pháp phù hợp để khắc phục tồn tại và nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC.

## **2. Thuận lợi, khó khăn và nguyên nhân**

### **2.1. Thuận lợi**

- Việc thực hiện Điều tra XHH năm 2022 tiếp nhận được sự quan tâm, chỉ đạo sát sao của Tỉnh ủy, HĐND tỉnh, UBND tỉnh; sự giám sát, phối hợp chặt chẽ của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện và sự tham mưu, triển khai tích cực, sáng tạo hiệu quả của đội ngũ cán bộ, công chức của Sở Nội vụ, Bưu điện tỉnh.

- Việc tổ chức triển khai điều tra XHH trên địa bàn tỉnh nên ngày càng nhận được sự quan tâm, ủng hộ của xã hội nói chung, NDTC, công chức nói riêng đến việc triển khai đo lường sự hài lòng về sự phục vụ hành chính, góp phần giúp quá trình thực hiện điều tra thuận lợi, hiệu quả hơn.

- Phương pháp Điều tra XHH được nghiên cứu, xây dựng một cách khoa học, có hệ thống và đã được thể chế hóa. Việc chọn mẫu được thực hiện khoa học, chặt chẽ; 845 đối tượng Điều tra XHH được chọn đảm bảo là người đã trải nghiệm việc cung ứng dịch vụ và đã nhận kết quả dịch vụ và được chọn ngẫu nhiên làm đại diện khảo sát. Phiếu Điều tra XHH được thiết kế sẵn, phù hợp với mọi trình độ dân trí của người trả lời và được phát trực tiếp tới từng đối tượng trong danh sách mẫu lập sẵn. Điều tra viên có thái độ làm việc nghiêm túc, trách nhiệm. Do đó, số phiếu điều tra thu về hợp lệ cao và thông tin thu được đảm bảo tính khách quan, đại diện.

- Cơ quan, công chức từ tỉnh đến địa phương đã tiếp tục phát huy tính chủ động, tích cực trong quá trình triển khai điều tra, góp phần giúp cơ quan điều tra khảo sát, lắng nghe được ý kiến của 845 người dân thuộc mọi thành phần, mọi vùng trên toàn tỉnh.

### **2.2. Khó khăn và nguyên nhân**

- Mẫu điều tra xã hội học đòi hỏi phải lựa chọn, chặt chẽ, chính xác từ nguồn cơ sở dữ liệu về cung ứng dịch vụ công tại Bộ phận một cửa của các cơ quan, đơn vị các cấp; tuy nhiên, cơ sở dữ liệu của nhiều đơn vị không tuân thủ đúng quy định, thiếu sự thống nhất, thiếu thông tin hoặc thông tin không chính xác... Điều này dẫn đến chất lượng danh sách mẫu của một số đơn vị không đáp ứng yêu cầu, gây khó khăn cho điều tra viên, tốn nhiều công sức, thời gian để chọn và lập lại danh sách mẫu...

- Việc điều tra XHH được triển khai với quy mô điều tra lớn, phạm vi điều tra rộng, diễn ra ở nhiều cấp hành chính trên phạm vi chung toàn tỉnh. Ngoài ra, đây là một nội dung khá nhạy cảm, không ít NDTC còn e ngại tham gia trả lời phiếu khảo sát, trả lời phiếu điều tra XHH một cách qua loa khiến kết quả điều tra XHH phần nào bị ảnh hưởng.

- Điều kiện nguồn kinh phí hạn chế, định mức chi theo quy định thấp gây khó khăn cho việc chủ động, tích cực, sáng tạo trong thực hiện điều tra XHH đo lường sự hài lòng của người dân đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính.

- Một số địa phương chưa làm tốt việc tuyên truyền, cung cấp đầy đủ thông tin cho người dân, tổ chức về mục đích, nội dung của việc khảo sát sự hài lòng, nên người dân, tổ chức chưa tích cực tham gia cung cấp thông tin, trả lời phiếu khảo sát. Do vậy, trong thời gian tới cần có giải pháp thông tin, tuyên truyền phù hợp để tăng cường nhận thức của người dân, tổ chức và đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức về Điều tra XHH, từ đó tích cực ủng hộ, tham gia để việc triển khai Điều tra thực sự hiệu quả, kết quả Điều tra XHH phản ánh đúng thực tiễn chất lượng cung ứng dịch vụ công, sự mong đợi của người dân, tổ chức.

## **II. KIẾN NGHỊ, ĐỀ XUẤT**

Kính đề nghị UBND tỉnh chỉ đạo Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện thực hiện một số nội dung sau:

1. Sử dụng kết quả Điều tra XHH năm 2022 để làm cơ sở xác định, thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, nâng cao sự hài lòng của người dân, tổ chức; đẩy mạnh hơn nữa ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của các CQ HCNN, góp phần thực hiện mục tiêu hiện đại hóa nền hành chính và xây dựng chính quyền điện tử; đẩy mạnh việc triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 nhằm tạo sự minh bạch trong cung cấp dịch vụ công của các CQ HCNN.

Tự kiểm tra, đánh giá, khen thưởng, xử lý nghiêm túc, kịp thời đối với việc triển khai và kết quả triển khai các nội dung CCHC liên quan đến chất lượng cung ứng dịch vụ hành chính công, chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, như: Nâng cao chất lượng đội ngũ công chức, viên chức; cải cách TTHC, nhất là TTHC về đất đai, xây dựng; xây dựng chính quyền điện tử,...

2. Xây dựng văn hóa công vụ trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức theo hướng lấy NDTC làm trung tâm phục vụ, mang lại sự hài lòng, niềm tin cho NDTC. Nghiên cứu, đổi mới tư duy, phương pháp làm việc, cung cấp thông tin, cung ứng dịch vụ công cho NDTC đáp ứng được nhu cầu, mong đợi ngày càng cao của NDTC cũng như yêu cầu hội nhập trong bối cảnh toàn cầu hóa, đặc biệt là yêu cầu thích ứng của xã hội hiện đại hóa nền hành chính theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả, gắn với chính quyền số, dịch vụ đô thị thông minh.

3. Đối với các đơn vị, địa phương có Chỉ số SIPAS ở mức dưới 85% cần phải xem xét, có giải pháp kiên quyết để khắc phục các tồn tại, nâng cao chất

lượng cung ứng dịch vụ công, phục vụ NDTC, nâng cao sự hài lòng của NDTC trong thời gian tới.

4. Chỉ đạo Văn phòng UBND tỉnh phối hợp với Sở Nội vụ và các cơ quan liên quan thường xuyên kiểm tra, đánh giá công tác CCHC, cung ứng dịch vụ hành chính công của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và UBND cấp huyện. Việc kiểm tra, đánh giá được thực hiện đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng thấp, để tìm ra nguyên nhân cụ thể và giải pháp khắc phục; và đối với các đơn vị, địa phương nhận được sự hài lòng cao để xác định nguyên nhân, rút ra bài học kinh nghiệm.

5. Các cơ quan thông tin truyền thông thực hiện thông tin, tuyên truyền về mục đích, ý nghĩa, nội dung, kết quả triển khai khảo sát sự hài lòng của người dân để người dân, tổ chức coi việc tham gia cung cấp thông tin cho quá trình Điều tra XHH là quyền lợi và nghĩa vụ, phù hợp với tinh thần của Hiến pháp về xây dựng Nhà nước của dân, do dân và vì dân. Qua đó người dân, tổ chức chủ động, tích cực nắm bắt thông tin, tham gia giám sát, phản hồi ý kiến với CQ HCNN về việc cung ứng dịch vụ hành chính công để giúp CQ HCNN nắm bắt được cảm nhận, mong đợi của người dân, tổ chức, trên cơ sở đó xác định được các giải pháp phù hợp khắc phục tồn tại, nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức. Bên cạnh đó, tăng cường đưa tin về những việc làm tốt và chưa tốt của các cơ quan đơn vị, địa phương trong CCHC, cung ứng dịch vụ công; về góp ý, phản ánh, kiến nghị của NDTC để góp phần xây dựng một nền hành chính phục vụ theo yêu cầu của công cuộc CCHC của tỉnh.

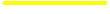
Trên đây là báo cáo đo lường sự hài lòng của người dân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế năm 2022, Sở Nội vụ kính báo cáo UBND tỉnh./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (b/c);
- CT và các PCT UBND tỉnh (b/c);
- Giám đốc Sở (b/c);
- Các sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND các huyện, thị xã, thành phố;
- Lưu VT, CCHC (H.35b)

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Trần Minh Long**



**PHIẾU KHẢO SÁT SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI DÂN, TỔ CHỨC  
ĐỐI VỚI SỰ PHỤC VỤ CỦA CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC  
TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ NĂM 2021**

**Dịch vụ hành chính công:**

.....  
.....

**Cơ quan giải quyết:**

.....  
.....

## A. PHẦN THÔNG TIN CHUNG

### I. MỤC ĐÍCH KHẢO SÁT

Để có cơ sở giúp các cơ quan hành chính nhà nước thực hiện cải cách hành chính, nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức, Sở Nội vụ tiến hành khảo sát mức độ hài lòng của người dân, tổ chức đối với việc giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Hành chính công các cấp trên địa bàn tỉnh.

Trên cơ sở kinh nghiệm giải quyết thủ tục hành chính của bản thân Ông/Bà, Sở Nội vụ kính mong Ông/Bà đánh giá chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước và cho biết mức độ hài lòng và nhu cầu của Ông/bà thông qua cung cấp thông tin vào phiếu khảo sát được gửi kèm theo đây.

Sở Nội vụ kính mong nhận được sự hợp tác của Ông/Bà thông qua trả lời đầy đủ, chính xác, khách quan các câu hỏi sau đây để kết quả khảo sát phản ánh đúng chất lượng phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước đối với Ông/Bà.

Xin trân trọng cảm ơn Ông/Bà!

### II. HƯỚNG DẪN TRẢ LỜI CÁC CÂU HỎI

Đề nghị Ông/Bà:

- Đánh dấu (x) vào ô vuông (□) trước phương án trả lời mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có ô vuông trước mỗi phương án trả lời.

- Khoanh tròn vào chữ số (1, 2, 3, 4, 5) tương ứng với mức điểm mà Ông/Bà chọn, đối với câu hỏi có thang điểm.

**Xin Ông/Bà trả lời câu hỏi ở các trang sau.**

### III. THÔNG TIN VỀ NGƯỜI TRẢ LỜI

#### 1. Giới tính:

- Nam
- Nữ

#### 2. Độ tuổi:

- Dưới 25 tuổi
- 25 – 34 tuổi
- 35 – 49 tuổi
- 50 – 60 tuổi
- Trên 60 tuổi

#### 3. Trình độ học vấn:

- Tiểu học (cấp I)
- Trung học cơ sở (cấp II)
- Trung học phổ thông (cấp III)
- Dạy nghề/Trung cấp/Cao đẳng
- Đại học
- Trên Đại học
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

#### 4. Nghề nghiệp:

- Nội trợ/Lao động tự do
- Nghỉ hưu
- Sinh viên
- Làm việc tại tổ chức/doanh nghiệp tư nhân
- Cán bộ/công chức/viên chức/người công tác trong lực lượng vũ trang
- Khác (*xin viết cụ thể*): .....

## B. PHẦN CÂU HỎI

**Câu 1. Tên Thủ tục hành chính (TTHC) mà Ông/Bà đã thực hiện giao dịch trong năm 2021 là:**

.....  
 .....

**Câu 2. Ông/Bà biết về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện/Cơ quan nơi Ông/Bà nộp hồ sơ và nhận kết quả (bao gồm các thông tin về tên cơ quan, địa điểm của cơ quan; ngày, giờ làm việc của cơ quan, ...)**

- Thông qua người thân, bạn bè
- Thông qua chính quyền cấp xã
- Thông qua phương tiện thông tin đại chúng (tivi, đài, báo,...)
- Thông qua mạng Internet
- Khác (xin viết cụ thể):.....

**Câu 3. Ông/Bà biết về quy định thủ tục hành chính (gồm thành phần hồ sơ, trình tự giải quyết công việc, thời hạn giải quyết công việc, mức phí/ lệ phí) thông qua hình thức nào?**

- Thông qua công chức tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
- Thông qua tài liệu niêm yết công khai tại nơi nộp hồ sơ, trả kết quả.
- Thông qua mạng Internet.
- Thông qua người thân, bạn bè.
- Khác (xin viết cụ thể):.....

**Câu 4. Ông/Bà đi lại bao nhiêu lần để giải quyết TTHC đã làm?**

- 01 lần (chờ nhận kết quả ngay)
- 02 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
- 03 lần (01 lần nộp hồ sơ, 01 lần bổ sung hồ sơ, 01 lần nhận kết quả)
- 04 lần trở lên (do bổ sung hồ sơ nhiều lần)
- Khác (xin viết cụ thể):.....

**Câu 5. Công chức có gây phiền hà, sách nhiễu đối với Ông/Bà trong quá trình giải quyết TTHC đã làm không?**

- Không
- Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....



**Câu 6. Công chức có gợi ý Ông/Bà nộp thêm tiền ngoài khoản phí/lệ phí không (khoản phí/lệ phí là khoản tiền đóng theo quy định)?**

Không

Có

Nếu có, xin Ông/Bà nêu cụ thể:.....

**Câu 7. Thủ tục hành chính của Ông/Bà đã làm có trả kết quả đúng hẹn không?**

Đúng hẹn

Sớm hơn hẹn

Trễ hẹn

**Nếu “BỊ TRỄ HẸN” trả kết quả, xin Ông/Bà cho biết:**

**- Cơ quan có thông báo trước cho Ông/Bà về việc trễ hẹn không?**

Có

Không

**- Cơ quan có gửi thư xin lỗi Ông/Bà vì trễ hẹn không?**

Có

Không

**Câu 8. Xin Ông/Bà vui lòng cho biết mức độ hài lòng của Ông/Bà về sự phục vụ của nơi giải quyết TTHC đã làm thông qua các nội dung sau:**

Xin Ông/Bà khoanh tròn vào 01 mức điểm mà Ông/Bà lựa chọn; trong đó: 5=”Rất hài lòng”, 4=”Hài lòng”, 3=”Bình thường”, 2=”Không hài lòng”, 1=”Rất không hài lòng”>

	<b>Rất hài lòng = 5</b>	<b>Hài lòng = 4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không hài lòng = 2</b>	<b>Rất không hài lòng = 1</b>
<b>I. TIẾP CẬN DỊCH VỤ</b>					
1. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có biển hiệu, hướng dẫn rõ ràng, dễ thấy.	5	4	3	2	1
2. Trụ sở cơ quan tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC có đủ chỗ ngồi cho người dân, tổ chức.	5	4	3	2	1
3. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức đầy đủ	5	4	3	2	1
4. Trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức dễ sử dụng.	5	4	3	2	1

<b>II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
5. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai dễ thấy	5	4	3	2	1
6. Quy định thủ tục hành chính được niêm yết công khai đầy đủ	5	4	3	2	1
7. Thành phần hồ sơ mà Ông/Bà được yêu cầu nộp là đúng quy định	5	4	3	2	1
8. Mức phí/lệ phí mà Ông/bà được yêu cầu nộp là đúng quy định.	5	4	3	2	1
9. Thời hạn giải quyết công việc của Ông/Bà là đúng quy định (tính từ ngày Ông/Bà nộp hồ sơ đến ngày nhận kết quả)	5	4	3	2	1
<b>III. CÔNG CHỨC</b>					
10. Công chức có thái độ giao tiếp lịch sự với Ông/Bà	5	4	3	2	1
11. Công chức trả lời, giải thích đầy đủ các câu hỏi, ý kiến của Ông/Bà	5	4	3	2	1
12. Công chức hướng dẫn Ông/bà kê khai hồ sơ dễ hiểu	5	4	3	2	1
13. Công chức giải quyết công việc cho Ông/Bà theo đúng quy định	5	4	3	2	1
<b>IV. KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH</b>					
14. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà là phù hợp với quy định ( <i>Kết quả có thể là được cấp giấy tờ hoặc bị từ chối cấp giấy tờ</i> )	5	4	3	2	1
15. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin đầy đủ	5	4	3	2	1
16. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà có thông tin chính xác	5	4	3	2	1
17. Kết quả giải quyết hồ sơ của Ông/Bà đảm bảo tính công bằng	5	4	3	2	1

**Câu 9. Năm 2021, Ông/Bà đã từng có ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện về việc giải quyết thủ tục hành chính cho Ông/Bà chưa?**

Chưa có

Đã có

**- Nếu “ĐÃ CÓ Ý KIẾN” góp ý, phản ánh, kiến nghị đối với cơ quan, xin Ông/Bà cho biết mức độ hài lòng về việc Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện tiếp nhận, xử lý ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà?**

	<b>Rất hài lòng = 5</b>	<b>Hài lòng = 4</b>	<b>Bình thường = 3</b>	<b>Không hài lòng = 2</b>	<b>Rất không hài lòng = 1</b>
1. Cơ quan có bố trí hình thức tiếp nhận góp ý, phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức	5	4	3	2	1
2. Ông/Bà dễ dàng thực hiện góp ý, phản ánh, kiến nghị	5	4	3	2	1
3. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện tiếp nhận và xử lý tích cực các góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1
4. Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện có thông báo kịp thời kết quả xử lý các ý kiến góp ý, phản ánh, kiến nghị của Ông/Bà	5	4	3	2	1

**Câu 10. Hiện nay trong giải quyết thủ tục hành chính, cơ quan hành chính có thể thực hiện các hình thức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính khác nhau. Ông/Bà đánh giá mức độ phù hợp của mỗi hình thức đối với bản thân Ông/bà?**

*a. Tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại **Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện***

Phù hợp

Không phù hợp

*b. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính tại **Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện** và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.*

Phù hợp Không phù hợp

***c. Tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ Bưu chính công ích***

 Phù hợp Không phù hợp

***d. Tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính qua mạng Internet (dịch vụ công trực tuyến cấp độ 3, 4) và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện***

 Phù hợp Không phù hợp

***Câu 11. Để nâng cao chất lượng phục vụ người dân, tổ chức trong thời gian tới, theo Ông/Bà Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả/ Trung tâm Hành chính công tỉnh, huyện cần phải quan tâm đến nội dung nào dưới đây?***

***(Xin Ông/Bà ưu tiên chọn 3 nội dung trong số các nội dung dưới đây)***

1. Mở rộng các hình thức thông tin để người dân, tổ chức dễ dàng tiếp cận về cơ quan và thủ tục hành chính cần giải quyết.

2. Cải thiện chất lượng cơ sở vật chất, hiện đại hóa trang thiết bị phục vụ người dân, tổ chức tại nơi làm thủ tục hành chính.

3. Tăng cường niêm yết công khai, minh bạch quy định thủ tục hành chính.

4. Tăng cường tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

5. Đẩy mạnh cung ứng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4.

6. Tiếp tục đơn giản hóa thủ tục hành chính.

7. Rút ngắn thời gian giải quyết thủ tục hành chính.

8. Giảm phí/lệ phí giải quyết thủ tục hành chính

9. Cải thiện thái độ giao tiếp, tinh thần phục vụ của công chức đối với người dân, tổ chức.

10. Nâng cao năng lực giải quyết công việc của công chức.

11. Tiếp nhận, giải quyết các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức kịp thời, tích cực.

12. Khác (*xin ghi cụ thể*).....

.....

**XIN CHÂN THÀNH CẢM ƠN ÔNG/BÀ!**